

## Klachtenprocedure

Als je een klacht hebt betreffende een workshop of opleiding, zal deze altijd vertrouwelijk en in een zo kort mogelijk tijdsbestek behandeld worden. Onze workshops en opleidingen zijn kleinschalig en hierdoor is er een directe band tussen de cursisten en de cursusleiding en organisatie. Wij koesteren die band en willen die graag onderhouden.

Mocht je een vraag of klacht hebben ten aanzien van onze workshops of opleiding, vragen wij je deze eerst te bespreken met de organisator of de Davis Specialist die de workshop of opleiding leidt. Dezen zullen hun uiterste best doen de vraag te beantwoorden of de klacht op te lossen.

Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, geldt de volgende procedure:

- Alle klachten worden schriftelijk geregistreerd, even als de verwerking van de klacht. Stuur je klacht op naar Els Neele, Azoren 26, 3524 EX Utrecht of [info@dedavismethode.nl](mailto:info@dedavismethode.nl)
- Je krijgt binnen vier weken een reactie van de Davis Specialist of de organisator.
- De klacht moet binnen 12 weken naar ieders tevredenheid zijn opgelost. Indien deze termijn niet gehaald kan worden vanwege de complexiteit van de klacht, krijgt de klager hier tijdig bericht van.
- Indien de klager en DDA-Nederland samen niet tot een oplossing komen, wordt gebruik gemaakt van de onafhankelijke mediator Moniek Nouta. Het oordeel van deze mediator is bindend. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld. De kosten van de mediation worden gelijkelijk verdeeld over de klager en DDA-NL.

Klachten worden na afhandeling voor de periode van twee jaar bewaard.